

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 25 期（总第 146 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 7 月 14 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 7 月第 2 周）

一、总体情况

2025 年 7 月 4 日 0 时至 7 月 10 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 1339 件，较上周增加 12.9%。在线答复 1015 件，占比 75.8%；转办工单 324 件（中国政府网转办 13 件，占比 0.97%；省州系统转办 16 件，占比 1.19%；本级工单 295 件，占比 22%。）已办结 96 件。

二、主要热点

（一）城乡建设类问题。主要集中在市区多路段施工设置围挡、道路挖断，部分路段未设置警示标志、未预留通道，导致交通拥堵、车辆受损、影响商铺经营、市民出行不便等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 141 件。

（二）公共服务类问题。主要集中在受天气影响部分路段及小区停电，快递丢失、损坏、不配送等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 139 件。

（三）社会事业类问题。主要集中在昆仑经济技术开发区、察尔汗盐湖工业园区部分企业以及私人雇主拖欠工人工资、工伤保险，景区、酒店服务等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 136 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 7 月 14 日 0 时，即将超期工单共计 29 件（详见下表），请各承办单位在到期当日的 18 时前办理完成并通过 12345 热线平台反馈。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
1	HX250704 60380009	群众来电反映在华明物流园饭店务工拖欠工资，拨打劳动局电话始终无人接听。	市人力资源和 社会保障局	2025-07-15 23:59:59
2	HX250704 60350009	群众来电反映泰山北路施工，道路中间的隔离柱钉子漏出地面，将轮胎损坏，存在安全隐患。	市住建局	2025-07-15 23:59:59
3	HX250704 60350003	群众来电反映在人民医院生产，值班医生不给办理出生证，现投诉人民医院办事效率低、不作为。	市卫生健康委 员会	2025-07-15 23:59:59
4	HX250704 60360028	群众来电反映和谐家园内流浪犬数量较多，路灯缺失。	市公安局 市住建局	2025-07-15 23:59:59

5	HX250704 60360023	群众多次反映八一路与江源路东北角临时停车位被违规占用摆摊，执法人员仅进行拍照记录，未对违规行为作出相应处罚，要求执法部门依法依规处理违规占道经营问题，确保执法公正性。	市综合行政执法局	2025-07-15 23:59:59
6	HX250704 60370031	群众来电反映东村村委会附近车辆违章停车，建议在周围增加违停抓拍杆，整治违法停车行为。	市公安局	2025-07-15 23:59:59
7	HX250704 60370030	群众来电反映利民小区楼上住户长期漏水，多次向物业反映未果，现要求赔偿损失。	市住建局	2025-07-15 23:59:59
8	HX250704 60340023	群众来电反映大众街利民小区门口设置围挡未预留通道，行人及车辆通行不便。	市水利局	2025-07-15 23:59:59
9	HX250704 60360018	群众来电反映在江南名厨就餐因黄花鱼变质导致食物中毒，要求相关职能部门对餐厅内食品检查，退还餐费，赔偿精神损失费及误工费。	市市场监督管理局	2025-07-15 23:59:59
10	HX250704 60370026	群众来电反映昆仑广场商城购买沙发套后发现尺码不适用，商家拒绝退货退款，且态度恶劣。	市市场监督管理局	2025-07-15 23:59:59
11	HX250704 60370024	群众来电反映在 315 国道汽车修理部修车时将群众车辆的钢圈划破，要求赔偿钢圈费用。	市市场监督管理局	2025-07-15 23:59:59
12	HX250704 60360016	群众来电反映八一路马有鱼饕坑烤鱼对面机动车道地基下沉，路面出现较大坑洞，建兴巷好林蔬菜水果店附近路段地基下沉，出现多处明显坑洼。	市住建局	2025-07-15 23:59:59
13	HX250704 60200019	群众反映黄河路司法所工作人员反诈宣传要登记群众个人信息，群众认为提供个人信息不合理。	市司法局	2025-07-15 23:59:59
14	HX250704 60340016	群众来电反映在开发区青海珀磊工程有限公司务工，未发放 5 月份 15000 元工资。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-07-15 23:59:59
15	HX250704 60360013	群众来电反映八一路十二中学校门口因施工仅剩单车道通行，与对向车辆发生剐蹭，交警认定其逆行需承担全责，现对责任认定结果不认可。	市公安局	2025-07-15 23:59:59
16	HX250704 60370013	群众来电反映民乐苑小区 15 号楼 2 单元 401 转租的公租房，被断水断电，是否可以暂时恢复水电。	市住建局	2025-07-15 23:59:59
17	HX250704 60360010	群众来电反映在中国电建西北院光伏升压站项目务工，拖欠群众一行三人工资约十万元。	市能源局	2025-07-15 23:59:59
18	HX250704 60370012	群众来电反映前往第二人民医院办理健康证，工作人员没有将所需材料一次性告知，导致群众跑	卫生健康委员会	2025-07-15 23:59:59

		了多趟未办理成功。		
19	HX250704 60360009	群众来电反映在开发区福途腾商贸有限责任公司购买汽车，在三包期内出现故障，工作人员称待配件到货后可进行售后，后商家又称无法提供三包维修服务，要求前往西宁维修。	市市场监督管理局	2025-07-15 23:59:59
20	HX250704 60370004	群众来电反映在世邦早码头购买食品，食用后身体出现不适，向市监局反映，至今未收到回复。	市市场监督管理局	2025-07-15 23:59:59
21	HX250704 60340005	群众来电反映江源路文海大厦施工围挡，现场经常无施工人员，未预留通道，严重影响商铺经营。	市住建局	2025-07-15 23:59:59
22	HX250704 60360003	群众来电反映在三峡光伏电站务工，拖欠群众一行三人工资约 3000 元。	市能源局	2025-07-15 23:59:59
23	HX250704 60340004	群众来电反映转租民乐苑小区公租房，未提前通知被停水停电，要求职能部门做出解释。	市住建局	2025-07-15 23:59:59
24	HX250704 60360001	群众来电反映旭东小区门前施工时未在小区快递驿站预留通道，导致驿站无法正常装卸快递。	市住建局	2025-07-15 23:59:59
25	HX250704 60370001	群众来电反映林苑小区对外来车辆收取停车费，导致小区业主无法停车，要求解释物业收取停车费是否合理合法。	市住建局	2025-07-15 23:59:59
26	HX250704 60320001	群众来电反映在盐湖集团对面的娱乐会所工作，拖欠其工资共计 4000 元左右。	市人力资源和社会保障局	2025-07-15 23:59:59
27	HX250703 60040005	群众网站留言民乐苑小区停水停电，无法生存。	市住建局	2025-07-15 23:59:59
28	HX250703 60040004	群众网站留言投诉民乐苑小区不顾民生停水停电。	市住建局	2025-07-15 23:59:59
29	HX250703 60040003	群众网站留言反映住建局未入户调查就判定民乐苑小区公租房转租并停水停电。	市住建局	2025-07-15 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 7 月 10 日 24 时超期回复工单 8 件（详见下表），每月超期工单和部门将由州政府办公室在全州进行通报，请及时关注 12345 热线工单办理情况。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	回复时间	到期时间	备注
1	HX250622 60350010	群众来电反映安居巷与八一交叉口污水井盖低于人行横道，导致受伤，要求赔偿误工费。	水务集团有限公司	2025-07-04 08:27:18	2025-07-02 23:59:59	市住建局到期退回导致超期 2 日
2	HX250624 60230010	群众反映邮寄举报信至住建局，希望针对举报信内容做出反馈。	市住建局	2025-07-04 18:37:24	2025-07-03 23:59:59	回复超期 1 日
3	HX250624 60340027	群众来电反映金峰路施工围挡未见施工人员，碧桂园西南门设置围挡，导致车辆出入不便，小区绿化长期未灌溉，井盖破损，多处地基塌陷，垃圾长期无人清理。	市住建局 水务集团有限公司	2025-07-04 09:18:59	2025-07-03 23:59:59	市住建局到期退回导致超期，且未对群众反映小区内问题作出答复。
4	HX250626 60360005	群众来电反映吸污车在开发区污水管网处倾倒污水，质疑该车辆可能未办理相关排污手续，存在违规排放行为。	市住建局	2025-07-09 11:03:05	2025-07-07 23:59:59	回复超期 2 日。
5	HX250627 60370005	群众来电反映星园路和泰山路交叉路口施工，没有警示标志与围挡，导致群众与施工车辆发生碰撞，沟通时，施工队管理人员辱骂群众，要求道歉	海西电力 格尔木分公司	2025-07-10 15:22:12	2025-07-08 23:59:59	市住建局到期退回导致超期 2 日。
6	HX250627 60340023	群众来电反映黄河路午休时间仍在施工，严重噪音扰民，要求相关单位积极改进。	市综合行政执法局	2025-07-10 14:28:58	2025-07-08 23:59:59	市住建局到期退回导致超期 2 日。
7	HX250627 60390006	群众来电反映盐湖三小区燃气管道安装其他管道之间存在安全隐患，与负责人联系态度恶劣。	市住建局	2025-07-09 17:54:03	2025-07-08 23:59:59	回复超期 1 日

8	HX250630 60360002	群众来电反映青年巷行因施工未设置警示标识，导致车辆受损，要求赔偿相关损失。	市住建局	未回复	2025-07-09 23:59:59	
---	----------------------	---------------------------------------	------	-----	------------------------	--

（三）预警工单。截止 2025 年 7 月 10 日 24 时预警工单 1 件（详见下表），请各职能部门加强沟通，群策群力，共同解决群众反映的难点问题，超期将在全州进行通报。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间	工作建议
1	HX250705 60330034	群众来电反映盐湖一小区北门外施工，放置警戒线颜色不明显，导致群众受伤，现要求赔偿。	热线接到群众诉求后，立即转派至市城市管理局、林草局、住建局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-07-16 23:59:59	建议市住建局核实处理

抄送：市长、副市长、秘书长。

市政府副秘书长、办公室副主任。

各行政委员会，市政府各局、委、办，昆仑经济技术开发区管委会。

格尔木市人民政府办公室

2025 年 7 月 15 日印发